シゴトのミカタ利用規約

第 1 条（目的）

１．本規約は、株式会社アイ・イーグループ（以下「弊社」といいます）が運営・提供する「シゴトのミカタ」（以下「本サービス」といいます）を利用するにあたっての条件を定めたものです。

２．本サービスをご利用いただくにあたっては、本規約の記載条件に承諾いただいたうえで、弊社所定の手続きにしたがって本サービスの利用を申し込んでいただく必要があります。

第 2 条（本規約の範囲および変更）

１．本規約は、第３条第１項第１号に定める利用者が、弊社の運営・提供する本サービスを利用する際に適用されます。

２．弊社が必要に応じて定める本サービスの利用に関する規定は、本規約の一部を構成し、第３条第１号に定める利用者はこれを遵守するものとします。当該規定が本規約と異なっている場合には当該規定が優先します。

３．弊社は、利用者の承諾を得ることなく、本規約を何時でも変更することができます。この場合、弊社は第 25 条に定める方法により変更後の本規約の内容を利用者に通知します。

第 3 条（定義）

本規約における次の各号の用語は、それぞれに掲げる内容を意味します。

(1) 「利用者」とは、弊社所定の手続きにしたがって本サービスの利用申込を行い、本サービスの利用者としての登録が完了された法人、団体または個人事業者をいいます。

(2) 「利用希望者」とは、本規約を承諾のうえ、本サービスの利用を希望する法人、団体または個人事業者をいいます。

(3) 「対象機器」とは、本サービスの対象であって、次条にて定める「電話＋リモートサポート」のうち、電話サポートにおいては利用者のパソコン、スマートフォン、タブレットおよびその周辺機器ならびにＬＡＮ環境をいい、「電話＋リモートサポート」のうちのリモートサポート、及び「オンサイトサポート」においては利用者のパソコンおよびその周辺機器ならびにＬＡＮ環境をいいます。

第 4 条（本サービスの内容）

１．本サービスとは、弊社が運営・提供する次のサービスをいいます。

(1) 電話＋リモートサポート

対象機器の操作方法、不具合、障害等（以下「課題」といいます）に関する利用者からの相談に対し、電話やリモートサポートを通じて弊社が対象機器の問診および課題の原因と考えられる事項の整理作業の実施、対象機器の課題の解決方法の提案・説明を行うサービスをいいます。なお、リモートサポートとは、対象機器の課題に関する利用者からの相談に対し、利用者のパソコンを遠隔操作することにより、弊社が対象機器の課題の解決を図ることをいいます。その詳細は、別紙第１項に定めるとおりとします。

(2) オンサイトサポート

利用者から相談があった対象機器の課題が電話＋リモートサポートでは解決できない場合であって、且つ、利用者が訪問による対応を要望された場合、弊社がサービス技術員を派遣して必要と判断する作業（以下「オンサイト作業」といいます）を実施するサービスをいいます。その詳細は、別紙第２項に定めるとおりとします。

(3) 窓口案内サポート

利用者が、弊社より導入した製品（コピー機、UTM、サーバー）に関するお問い合わせ先を、利用者からの要望に基づいて案内するサービスをいいます。

(4) 買取サポート

利用者からの要請に応じて、弊社が利用者に対し、利用者の使用している機器の買い取り先を紹介するサービスをいいます。その詳細は、別紙第３項に定めるとおりとします

２．弊社は、本サービスを利用者に対して提供するにあたり、以下のプランを定めるものとします。

(1) 通常プラン

利用者が、弊社に対して、弊社が本規約第 10 条に定める月額利用料金及びオプション料金を支払うことで、前項各号のサービスを受けることが出来るプラン。

(2) オンサイト割引プラン

利用者が、弊社に対して、弊社が本規約第 10 条に定める月額利用料金を支払うことで、前項各号のサービスを受けることができ、かつ利用者がオンサイトサポートを利用する際に弊社に対して別途支払うオプション料金（但し基本出張料は除く）について、別途弊社が定める値引きを受けることが出来るプラン。

第 5 条（本サービスの提供条件等）

１．弊社は、本サービスを利用するために必要な機器・環境等を有する、日本国内在住の利用者に対して、本サービスを提供します。

２．本サービスの種類・内容・仕様その他の事項は、そのサービス提供時点で弊社が合理的に提供可能なものに限られます。

３．弊社は、弊社の判断により、利用者に対する事前の通知を行うことなく、本サービスの全部または一部を追加、変更することができます。ただし、当該追加、変更に伴い、月額利用料金に変更が生じる場合は、弊社は利用者に対して、事前に通知します。

４．弊社は、弊社の判断により、利用者に対する事前の通知を行ったうえで、本サービスの全部または一部の提供を廃止することができます。

第 6 条（本サービスの提供時間等）

１．本サービスの提供時間は、365 日（年中無休）の午前 9 時から午後 9 時（日本時間）までとします。

２．利用者は、別途弊社が定める本サービス専用の受付電話番号（以下「専用電話番号」といいます）宛に連絡する方法により、対象機器の課題に関する相談、本サービスの利用の要請、ならびに本サービスの不明点に関する問合せ等を行うことができ、弊社は第１項に定める日時においてこれらを受け付けます。ただし、弊社は、利用者からのかかる相談、要請、問合せ等を遅滞なく受け付けることを保証しません。

３．弊社は、弊社の判断により、利用者に対する事前の通知を行ったうえで、第２項の専用電話番号を変更することができます。

第 7 条（利用者の要件等）

１．利用者は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に定める条件を満たすものとします。

(1) 利用者自身が本サービスを利用するものであること

(2) 本サービスの初期導入時点や対象機器の不具合・障害発生時を除き、対象機器がインターネット回線に接続されていること

(3) 対象機器の課題に関する相談を行うにあたって、利用者自身が当該対象機器を操作することができる環境または状況にあり、権限を有すること
(4) 本サービスの提供時において、対象機器が用意されており、また、対象機器の課題解決に必要となる、利用者自らが設定した、あるいは第三者が発行したＩＤやパスワード等の正確な情報およびドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェア等が用意されていること
(5) 前号のほか、本サービスの提供時において、対象機器の課題解決に必要となる機器、ソフトウェア、サービス等に関する正確な情報が用意されていること
(6) 対象機器および対象機器の課題解決に必要となる機器、ソフトウェア、サービス等が日本国内で販売・配布・提供されたものであり、かつ、そのマニュアル、取扱説明書等が日本語により記述されたものであること
(7) 対象機器の課題解決に必要となるドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェア等の使用許諾条件に同意し、利用者のパソコン等へインストールすることを承諾すること

２．利用者がリモートサポートを受ける場合、前項に定める条件に加え、次の各号の条件を満たすものとします。
(1) リモートサポートの対象となるパソコンが使用可能な状態であること
(2) リモートサポートの対象となるパソコンを弊社が遠隔操作することを利用者が承諾すること
(3) 利用者により使用されているネットワーク機器またはセキュリティソフトウェア等がリモートサポートに関する通信を遮断しないこと
(4) 弊社の指示にしたがい、利用者がリモートサポートの対象となるパソコンを操作すること

３．利用者がオンサイトサポートを受ける場合、第１項に定める条件に加え、次の各号の条件を満たすものとします。
(1) サービス技術員が対象機器の設置場所へ立ち入ることを承諾するとともに、オンサイト作業の実施に立ち会うこと
(2) オンサイト作業の実施の際に弊社が要求する電力、照明および消耗品その他の便宜（電話回線または通信回線等の使用を含みます）を弊社に無償で提供すること

４．利用者が前３項各号に定める条件を満たす場合であっても、利用者の対象機器の利用状況によっては弊社が本サービスを提供することができない場合があることについて、利用者は承諾します。

第 8 条（利用申込の受付および承諾）

１．利用希望者は、本規約を承諾したうえで、弊社所定の利用申込書（以下「利用申込書」といいます）に必要事項を記入し、これを弊社に提出することにより利用申込を行います。
２．弊社が前項の利用申込を承諾し、その旨を利用希望者に弊社所定の方法により通知した時をもって、利用者と弊社との間に本サービスに関する契約が成立します。
３．弊社は、利用希望者が次の各号の一に該当する場合は、利用希望者の利用申込を承諾しないことがあります。
(1) 本サービスに関する債務の支払いを怠るおそれがあることが明らかである場合
(2) 過去に弊社との契約上の義務の履行を怠ったことがある等、本規約に基づく義務の履行を怠るおそれがある場合
(3) 利用申込書に虚偽の事実を記載し、または利用申込に際して弊社に虚偽の事実を通知した場合
(4) 弊社または本サービスの信用を毀損するおそれのある態様・方法で本サービスを利用するおそれがある場合

(5) 本サービスを提供することが技術上困難な場合
(6) 弊社が本サービスに関する業務を委託する、弊社指定の委託先会社が当該業務を行うことが困難であると判断した場合
(7) その他、利用者として不適切であると弊社が判断した場合

4．弊社は、前項の規定により本サービスの利用申込を拒絶した場合には、利用希望者に対しその旨を弊社所定の方法により通知します。

5．弊社が第２項にしたがい利用希望者の利用申込を承諾した後に、利用者が第３項各号の一に該当することが判明した場合、弊社はかかる承諾を取り消すことができます。

第 9 条（本サービスの種類・内容の変更）

利用者は、契約条件の変更を希望する場合、弊社に変更申込を行います。この場合の変更申込およびその承諾等の手続きは、第８条に準じます。

第 10 条（サービス利用料金）

1．利用者は、弊社が別途定める本サービスの月額利用料金およびオプション料金ならびにこれらにかかる消費税および地方消費税（以下総称して「サービス利用料金」といいます）を、弊社が別途指定する期日までに弊社が定める方法により支払います。

2．本サービスの月額利用料金は、第 8 条第 2 項の利用申込の承諾通知日の属する月から発生します。なお、第 14 条により本サービスの提供の中止・制限があった場合であっても、本サービスの提供があったものとしてサービス利用料金を算出します。

3．弊社は、本サービスの利用開始日、及び利用終了日により１ヶ月未満の利用期間が発生した場合であっても、本サービスの月額利用料金の日割計算を行わないものとします。

4．弊社は、営業上および運営上の理由により、利用者の承諾を得ることなく、利用者に通知することにより、サービス利用料金の算出方法および支払方法等を変更することができます。

5．弊社は、第 18 条に基づく利用者資格の喪失その他の理由のいかんを問わず利用者による本サービスの利用が終了した場合、既に支払われたサービス利用料金の返金を行わないものとします。

6．利用者は、サービス利用料金の支払を遅延したときは、支払期日の翌日から完済の日まで日歩３銭３厘の割合による遅延損害金を、弊社が別途指定する期日までに弊社が定める方法により支払います。ただし、遅延損害金額が 100 円未満の場合はこの限りではありません。

第 11 条（機器・環境の準備）

1．利用者は、自らの責任と費用負担において、本サービスを利用するために必要なパソコン、通信機器、ソフトウェアその他これらに付随して必要となるすべての機器等（以下「設備」といいます）の準備、およびインターネット回線接続のための通信事業者・プロバイダーとの契約の締結等を行います。

2．利用者は、自らの責任と費用負担において、本サービスを円滑かつ適正に利用するために必要となる前項の設備および環境の維持・管理を行います。

3．弊社は、利用者が自らの責任と費用負担において、本サービスに関連する設備の稼働、ソフトウェアのインストールまたはアンインストール、ファイルの修正または削除、インターネット接続、パケット通信等を行ったことに起因して利用者または第三者が損害を被った場合、当該損害につき責任を負わないものとします。

4．弊社は、利用者が第１項および第２項に違反したことに起因して利用者または第三者が損害を被った場

合、当該損害につき責任を負わないものとします。

第 12 条（取得情報の取扱い）

１．弊社は、本サービスを運営・提供にあたり、次に定める対象機器に関する情報（以下「取得情報」といいます）を取得します。

(1) ＩＰアドレス
(2) ＭＡＣアドレス
(3) パソコンのハード情報
(4) オペレーションシステムに関する情報
(5) セキュリティソフトに関する情報
(6) Microsoft Office に関する情報
(7) ブラウザの情報
(8) メーラーの情報
(9) その他インストールされたソフトウェアの種類に関する情報
(10) ネットワークに接続された周辺機器に関する情報

２．弊社は、前項の取得情報について、次のいずれかに該当する場合を除き、これを第三者に開示しないものとします。

(1) 利用者が取得情報の開示に同意した場合
(2) 法令または官公庁の要請により必要な範囲で取得情報を開示する場合
(3) 業務委託先に対し取得情報を開示する場合。ただし、弊社は、業務委託先に対して契約等により取得情報の管理を義務付けたうえで、必要な範囲のみ開示するものとします。

第 13 条（個人情報の保護）

１．弊社は、利用者の保有する個人情報（特定の個人を識別することができるものをいいます。以下「個人情報」といいます）を、弊社のホームページに掲載する「個人情報保護方針」に基づき取扱います。

２．弊社は、次の目的のために必要な範囲で個人情報を利用します。

(1) 本サービスの利用申込の確認
(2) 本サービスの運営・提供に必要な手続きおよび調査
(3) 本サービスに関する利用者へのお知らせ
(4) 弊社が販売する商品または提供するサービスの紹介および提案

３．弊社は、個人情報を以下のいずれかに該当する場合を除き、第三者に開示・提供しません。

(1) 利用者が個人情報の開示に同意した場合
(2) 法令または官公庁の要請により必要な範囲で個人情報を開示する場合
(3) 業務委託先に対し個人情報を開示する場合。ただし、弊社は、業務委託先に対して契約等により個人情報の管理を義務付けたうえで、必要な範囲のみ開示します。

第 14 条（本サービスの中止・停止・制限）

１．弊社は、弊社が適当と判断する方法で事前に利用者に通知したうえで、本サービスの提供に必要な電気通信設備（以下「本サービス用電気通信設備」といいます）の保守・点検・修理・更新等を行うため、本サービスの全部または一部を中止することができます。

２．弊社は、次の各号の一に該当する場合、利用者に事前に通知することなく、本サービスの全部または一部を中止、停止または制限することができます。

(1) 利用者が第 15 条第１項各号の一に該当する行為、または該当するおそれのある行為を行った場合
(2) 利用者が第７条第１項乃至第３項の各号の要件を満たしていないと認められる場合
(3) 利用者から第 16 条各号に定める協力を得られない場合
(4) 利用者が第８条の利用申込書に記載した連絡先に対し、弊社が適当と判断する方法（送信の時期、回数等）をもって連絡しても、弊社の指定する期間内に利用者からの返答がない場合
(5) 利用者が本サービス用電気通信設備に過大な負荷または重大な支障（本サービス用電気通信設備に含まれる情報およびデータ等の損壊を含みますがこれに限定されません）を与えた場合
(6) 利用者の故意・過失の有無にかかわらず、利用者自らが、または利用者が準備もしくは管理するパソコン、通信機器、ソフトウェア等を通じて、本サービス用電気通信設備に対して、不正アクセス、クラッキング、アタック、不正中継などの何らかの不正な行為が行われた場合
(7) 利用者からの相談・要請に対する弊社の対応が不正アクセス行為または違法コピー等の違法行為や違法行為の幇助に該当する、またはそのおそれがある場合
(8) 利用者と弊社との間で、本サービスの提供・利用について解約または中止の合意をする契約を締結した場合
(9) 天災地変、戦争、暴動、内乱、法令の改廃制定、裁判所または行政機関による命令処分、争議行為、停電（計画停電を含みます）、サイバーテロ、インフルエンザ等感染症の流行による事業停止、放射能汚染その他非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合
(10) 本サービス用電気通信設備その他の設備または通信回線等に障害が発生し、または発生するおそれがある場合
(11) 電気通信事業者が本サービスの運営・提供、利用に供されるインターネット接続回線等の電気通信サービスを中止した場合
(12) 運用上、技術上などの合理的かつ緊急を要する理由により本サービスの提供の中止が避けられない場合
(13) その他弊社の責に帰することのできない事由が生じた場合

３．前２項のほか、弊社は、利用者に対し事前に何ら通知することなく、何時でも、本サービスの全部または一部を中止、停止または制限することができます。この場合、弊社は、弊社が適当と判断する方法でかかる中止、停止または制限を告知します。

４．前３項の本サービスの中止、停止または制限によって利用者が損害を被った場合といえども、弊社は当該損害につき責任を負わないものとします。ただし、当該損害が弊社の故意・重過失による場合はこの限りではありません。

第 15 条（禁止行為）

１．利用者は、本サービスの利用において次の各号の一に該当する行為または該当するおそれがある行為をしてはならないものとします。なお、弊社は、利用者が次の各号の一に該当する行為または該当するおそれがある行為を行った場合、あるいは行うおそれがあると判断した場合、利用者に何らの事前の通知・催告を行うことなく適当な措置を講じることができます。

(1) 本サービス利用申込時または本サービス利用時に虚偽の事項を申告する行為
(2) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
(3) コンピュータウィルス等有害なプログラムを使用、提供および送信する行為
(4) 弊社または第三者に損害を与える行為
(5) 弊社または第三者の情報を消去、滅失、毀損、改竄、流出、漏洩等する行為

(6) 弊社または第三者を差別・誹謗・中傷し、または信用・名誉を毀損する行為
(7) 第三者のプライバシーまたは肖像権を侵害する行為
(8) 弊社または第三者の財産または権利（知的財産権を含みます）を侵害する行為
(9) 公序良俗に反する行為
(10) 犯罪的行為または犯罪的行為に結びつく行為
(11) 本サービス用電気通信設備に過大な負荷を生じさせる、対象機器の課題に関する相談・問合せを合理的な範囲を超えて頻繁に行う、または本サービスの提供にかかる時間を故意に延伸する等、本サービスの運営・提供に支障をきたす行為
(12) 本規約のいずれかに違反する行為
(13) 法令に反する行為
(14) その他弊社が不適切と判断する行為

２．利用者は、本サービスの利用およびその結果につき一切の責任を負うものとし、本サービスの利用に関連して、弊社または他の利用者を含む第三者が損害を被った場合、利用者は、弊社または他の利用者を含む第三者に対し、かかる損害を賠償します。

第 16 条（利用者の協力事項）

利用者は、本サービスの運営・提供に関し、弊社が協力を求めたときは、弊社に対して次に定める協力を行います。

(1) 利用者自らが設定した、あるいは第三者が発行したＩＤおよびパスワード等の入力
(2) 本サービスの提供のために必要な情報・資料等の提供
(3) 前２号のほか本サービスの運営・提供のために弊社が必要と認める事項の実施

第 17 条（反社会的勢力の排除）

１．利用者は、自らまたはその役員もしくは実質的に経営を支配する者が暴力団、暴力団構成員、暴力団関係企業もしくは関係者、総会屋、その他の反社会的勢力（以下「反社会的勢力」といいます）でないことおよび今後も反社会的勢力に属さないことを表明・保証します。

２．利用者は、本サービスに関連して、次の各号の一に該当する行為をしてはならないものとします。

(1) 相手方に対して脅迫的な言動をすること、暴力を用いること、もしくは相手方の名誉・信用を毀損する行為を行うこと、または偽計または威力を用いて相手方の業務を妨害すること
(2) 反社会的勢力である第三者をして前号の行為を行わせること
(3) 自らまたはその役員もしくは実質的に経営を支配する者が反社会的勢力への資金提供を行う等、その活動を助長する行為を行うこと

第 18 条（利用資格の喪失等）

弊社は、利用者が次の各号の一に該当すると判断した場合、利用者に何らの事前通知・催告を行うことなく、当該利用者につき本サービスの利用を一時停止させ、または当該利用者の利用資格を喪失させることができます。利用者が利用資格を喪失した場合、本サービスの利用はその時点で終了するものとし、利用者は既に生じたサービス利用料金について当然に期限の利益を失い、直ちに全額を弊社の指定する方法にて弊社に支払います。

(1) 第 15 条第１項各号の一に該当する行為または該当するおそれがある行為を行った場合
(2) サービス利用料金の支払いの遅延または不履行があった場合

(3) 差押、仮差押、仮処分、租税滞納処分、強制執行、競売等の申立てを受けた場合またはそれらのおそれがあると認められる場合
(4) 破産、民事再生、特別清算、または会社更生等の申立てを行い、あるいは申立てを受けた場合、またはそれらのおそれがあると認められる場合
(5) 手形、小切手が不渡りとなり、その他支払停止状態に至った場合
(6) 営業を廃止・休止・変更し、または第三者に管理される等営業内容に変更があった場合、またはそのおそれがあると認められる場合
(7) 財産状態が悪化し、またはそのおそれがあると認められる場合
(8) 本契約の各条項のいずれかに違反した場合
(9) その他上記各号の一に準ずる事由があった場合

第 19 条（本サービス利用の終了）

利用者は、本サービスの全部または一部の利用を終了しようとする場合は、弊社所定の手続きにしたがって弊社に通知するものとし、不備のない当該通知が弊社に到着し、解約手続きが完了した日の属する月の末日をもって本サービスの全部または一部の利用が終了するものとします。

第 20 条（免責）

1．弊社は、本サービスの完全性、正確性、確実性、有用性および特定目的への適合性に関して保証しません。
2．弊社は、本サービスの提供をもって、対象機器の課題の特定、課題の解決方法の策定、課題の解決、解決方法の提案・説明および対象機器を含む利用者のＩＴ環境の改善を保証しません。
3．弊社は、本サービスを通じて弊社が提案・説明した内容に基づいて利用者が実施した作業の内容およびその結果について保証しないとともに、かかる作業の実施内容およびその結果に起因して利用者または第三者が損害を被った場合、当該損害につき責任を負わないものとします。
4．弊社は、本サービスの提供および内容について保証しないとともに、本サービスの提供および内容に起因して利用者または第三者が損害を被った場合、当該損害につき一切の責任を負わないものとします。
5．本サービスは、メーカー、ソフトウェアベンダーおよびサービス提供事業者等が提供する正規のサポート業務を代行するものではありません。対象機器の課題に関する相談の内容によっては、弊社は、問合せの対象となるハードウェア、ソフトウェア、サービス等をそれぞれ販売・配布・提供するメーカー、ソフトウェアベンダーおよびサービス提供事業者等のホームページを紹介することや、それぞれに対して利用者自身が直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。
6．弊社は、本サービスの提供により、利用者または第三者が保持している情報およびデータ等が消失、紛失、棄損、改変等したことに起因して利用者が損害を被った場合、当該損害につき責任を負わないものとします。なお、利用者は、本サービスを利用するにあたり、自らの責任と費用負担において、自己の保持している情報およびデータのバックアップを行うとともに、当該情報およびデータの保護のために適切な措置を講じます。
7．弊社は、本サービスにおいて、利用者自らが設定した、あるいは第三者が発行したＩＤやアカウントで実行された操作は、利用者による操作であるとみなし、当該操作に起因して利用者または第三者が損害を被った場合、当該損害につき責任を負わないものとします。
8．本サービスの利用に関して、利用者と第三者との間で生じた紛争については、弊社の故意または重過失がある場合を除き、利用者がその責任によりこれを処理・解決し、これに起因して利用者または第三者

が損害を被った場合、弊社は当該損害につき責任を負わないものとします。

第 21 条（損害賠償）

利用者が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、弊社又は第三者に損害を与えた場合には、弊社又は第三者が被った損害（逸失利益、訴訟費用及び弁護士費用等を含むがこれに限定されないものとします。）等を全額賠償する責任を負うものとします。

第 22 条（利用者情報の変更）

1．利用者は社名・名称、住所、電話番号、その他利用申込の際に弊社に届け出た利用者情報に変更が生じた場合、直ちに弊社所定の方法で弊社に届け出ます。なお、当該届出がなされなかったことで、利用者が不利益を被ったとしても、弊社は利用者に対し責任を負わないものとします。

2．前項に定める変更があったにもかかわらず、利用者が弊社に対する前項の届出をなさなかった場合、弊社が届出を受けている社名・名称、住所または請求書送付先への郵送等の通知をもって、弊社からの通知があったものとみなします。

3．第１項の届出があった場合は、弊社は、届出のあった事実を証明する書類の提出を利用者に求めることができ、利用者はこれに速やかに応じます。

第 23 条（権利義務の譲渡の禁止）

利用者は、本規約に基づく権利および義務の全部または一部を第三者に譲渡し、もしくは承継させ、または担保に供する等の処分をしてはならないものとします。

第 24 条（第三者への委託等）

弊社は、本規約に基づく弊社の義務の全部または一部を第三者に委任または請け負わせることができます。

第 25 条（利用者への連絡等）

弊社から利用者に対する連絡・通知は、本規約で別途定める場合を除き、次のいずれかの方法により行われます。

(1) 第８条または第 22 条により利用者が届け出た電話番号に連絡する方法、またはメールアドレス宛にメールを送信する方法により行われます。メールアドレス宛にメールを送信する場合、利用者のメールを管理するサーバーに当該送信メールが正常に到達した時をもって連絡・通知が完了したものとみなします。

(2) 弊社のウェブサイト上で公開する方法。この場合、弊社が自らのウェブサイト上で公開した時をもって連絡・通知が完了したものとみなします。

第 26 条（準拠法）

本規約の成立、効力、履行および解釈については、日本法が適用されます。

第 27 条（紛争の解決）

1．本規約に定めのない事項および本規約の各条項の解釈に疑義が生じたときは、誠意をもって協議し、円満に解決を図ります。

2．本規約に関する紛争は、訴額に応じて、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄

裁判所とします。

制定日：2014 年 10 月 23 日

東京都豊島区西池袋二丁目 29 番 16 号
株式会社アイ・イーグループ

別紙

1. 電話＋リモートサポートのサービス内容

電話＋リモートサポートは、対象機器の課題に関する利用者からの相談に対し、弊社が対象機器の問診および切り分け作業の実施、対象機器の課題の解決方法の提案・説明を行うサービスをいい、主なサポート対象およびサポート範囲は次のとおりです。ただし、次のサポート対象およびサポート範囲に含まれる場合であっても対応できない場合があります。

サポート範囲（Windows 及び Android）

種別	ソフトウェア名称	備考
Microsoft OS	Windows XP	Home/Professional/Media Center
	Windows Vista	Home Basic/Home Premium/Business/Ultimate
	Windows 7	Starter/Home Premium/Professional/Enterprise/Ultimate
	Windows 8	無印/Pro/Enterprise/Windows RT
	Windows 8.1	無印/Pro/Enterprise/Windows RT
インターネット	Internet Explorer	
	Google Chrome	
メール	Outlook Express	
	Microsoft Outlook	2010/2013/365/Premium
	Windows Mail	
	Windows Live メール	
文書作成	Microsoft Word	2010/2013/365/Premium
	一太郎	2012/2013/2014
表計算	Microsoft Excel	2010/2013/365/Premium ※マクロ、VBA などのプログラミング要素を含む内容は対象外
	三四郎	2010
データベース	Microsoft Access	2010/2013/365/Premium
	Microsoft Infopath	2010/2013
資料作成	Microsoft PowerPoint	2010/2013/365/Premium
	Microsoft Publisher	2010/2013/365/Premium
	AdobeAcrobat Standard/Elements	10/11
	Adobe Reader	10/11
はがき作成	楽々はがき	2013/2014
	筆まめ	Ver.23/Ver.24/Ver.25
	筆ぐるめ	Ver.18/Ver.19/20/21/22
	筆王	Ver.18/Ver.19/ZERO
エンターテインメント	Windows Media Player	
フォトグラフィック	AdobePhotoshop Elements	13

	AdobePremiere Elements	13
ハードウェア	モニタ、プリンタ、スキャナ、外付け機器（HDD、DVD、CD-RW、MO、FDD）、フラッシュメモリ、メディアカードリーダー、無線ルーター/アクセスポイント、LAN カード、モデム、HUB、マウス、キーボード、キーパッド、スピーカー、ヘッドフォン、マイク、ウェブカメラ、デジタルカメラ（データ取り込みまで）、MP3 プレーヤー（データ取り込みまで）	
Android	Google アカウント設定手順、Wifi 接続設定（Android 機側の設定）	

サポート範囲（Macintosh）

種別	ソフトウェア名称	備考
Mac OS	OS X v10.7	Lion
	OS X v10.8	Mountain Lion
	OS X v10.9	Mavericks
	OS X v10.10	Yosemite
インターネット	Safari	
	Firefox	
	Google Chrome	
メール	Mail	
	Microsoft Office for Mac Entourage	
文章作成	Microsoft Office for Mac Word	いずれも、Windows Office と同様のサポート範囲となります。
表計算	Microsoft Office for Mac Excel	いずれも、Windows Office と同様のサポート範囲となります。
資料作成	Microsoft Office for Mac PowerPoint	いずれも、Windows Office と同様のサポート範囲となります。
	Adobe Acrobat	いずれも、Windows Office と同様のサポート範囲となります。
	Adobe Reader	いずれも、Windows Office と同様のサポート範囲となります。
エンターテインメント	QuickTime	
	iChat	
フォトグラフィック	Photo Booth	
音楽	iTunes	
Apple 製有償ソフト	iLife	iPhoto/iMovie/GarageBand
	iWork	Pages/Numbers/Keynote

※本サービスはお客さまのお問い合わせ内容のすべてを完遂することを保証するものではございません。お問い合わせ内容や症状によっては、解決に至らない場合もございますので、予めご了承ください。
※本サービスは問題解決のご支援を行うためのもので、問題解決を保証するものではございません。
※万が一プログラムやデータの損失、書換え等があった場合、その原因に関わらず、当サポートセンターでは責任を取ることが出来ません。重要なデータは、あらかじめバックアップをお願いいたします。

※対応内容によっては、対象機器のメーカー保証が無効になる場合がございますので、予めご了承ください。
※故障や修理が必要と判断される場合等、お問い合わせの内容によっては、対象機器のメーカーへのご相談をお願いする場合がございます。
※Windows XP,Vista に関してはメーカーサポートが終了しておりますので、利用上のリスクからご利用を推奨しておりません。
※Windows XP,Vista に関しては一般的な操作案内のみとさせていただきます。サポート期間が終了しておりますのでトラブル解決が困難な可能性がございます。
※パソコン等の修理や保証に関するご質問にはお答えいたしかねます。
※他社製品との比較、購入について相談、アドバイスについては対応いたしかねます。
※オフィス向け複合機についてのサポート、およびネットワークを介したプリンタ、スキャナ等の設定のご案内は出来かねます。
※データのバックアップについてはバックアップ方法のご案内のみとなります。データの破損、機器故障によるデータ復元やバックアップデータの 補償はいたしかねます。
※異なる OS 間、ファイルサーバ、共有フォルダ等を含むネットワーク構築、 トラブルのサポートはいたしかねます。
※ソフトウェアのサポートについては、ソフトウェアのインストール、アンインストール、基本的な操作方法、実際の作業に関するご案内のみとな ります。デザインに関わるご質問や専門知識を伴うご質問については回答いたしかねます。
※サポート中、著作権に関わるような内容が判明した場合はサポートを中断させていただく事がございます。
※ソフトウェアバージョンについては、サポート時点で公式サイトにて入手可能な、メーカーサポートが提供されている製品バージョンに限ります。
※ソフトウェアのアドオン、プラグインについては内容により対応いたしかねる場合があります。
※フリーソフトに関するご案内はいたしかねます。
※データベースの作成補助や、各種データの作成代行はいたしかねます。
※SIM カードや通信キャリアに依存する内容につきましては対応いたしかねる場合があります。
※個々のハードウェアのサポートについては、サポート範囲に記載されている OS に対応したドライバが配布されているもののみの対応となります。
※メーカー固有のトラブルや開示されてない内容のご質問については、メーカーへのご相談をお願いする場合がございます。
※リモートサポートの接続必須環境は以下となります。
・OS： Windows 2000, XP, Vista, Windows 7
・サーバーOS： Windows 2000 Server, Windows Server 2003, 2008, 2008 R2
・CPU： 1GHz 以上の CPU
・RAM： 64MB 以上の空き容量(128MB 以上推奨)
・HDD： 100MB 以上の空き容量

2. オンサイトサポートのサービス内容
オンサイトサポートは、利用者からの要請にしたがい、上記の電話＋リモートサポートでは解決できない場合であって、且つ、利用者が訪問による対応を要望された場合、弊社がサービス技術員を派遣するサービスをいい、具体的なサービスメニュー及びその内容は次の通りです。なお、オンサイトサポートを利用する場合は、利用者は、弊社に対して、基本出張料（金 6,000 円（税別）/30 分）及び次のサービス内容ごとに定

められたサービス料を、オプション料金として本サービスの月額利用料金とは別途支払うものとします。

サービス	サービス内容	利用料金(税別とし、30 分間あたりの料金)
インターネット設定(1 台)	お使いのパソコンでインターネットとメールができるように設定。	¥9,000
パソコン開梱初期設定	一度もパソコンの電源を入れていない場合の開梱と初期設定作業を実施。	¥9,000
ネットワーク構築設定(1 台)	2 台以上のパソコンでデータを共有する場合の設定。	¥9,000
ソフトインストール	市販のソフトをインストール。	¥9,000
プリンタ設定	家庭用プリンタ設定。パソコンで印刷ができるように設定。スキャナー機能が付与している機器も対象とする。	¥9,000
プリンタサーバー設定	プリンタサーバーを経由して印刷ができるように設定。	¥9,000
スキャナー設定	パソコンでスキャナーを使えるように設定。	¥9,000
無線ルータ・AP 設定	無線ルーターまたはアクセスポイントの設定。	¥9,000
有線ブロードバンドルータ設定	有線接続のブロードバンドルーターの設定。	¥9,000
その他周辺機器設定	その他の外付け周辺機器の設定。	¥9,000
追加メールアドレス設定	1 台のパソコンに複数のメールアドレスを設定。	¥9,000
LAN ボード･カード組込	LAN ボード・LAN カードを取付設定を実施。	¥9,000
障害診断 30 分	お困りのトラブルを診断し解決を図る。	¥9,000
レクチャー30 分	パソコンの初歩・インターネット・ワードやエクセル等のレクチャーを実施。	¥9,000
データ移行・バックアップ作業 30 分	大事なデータをバックアップし必要に応じて復元。	¥9,000
その他各種作業	上記に当てはまらない作業での手数料。	¥9,000
デジカメ接続設定	デジタルカメラの写真をパソコンで取り込めるように設定。	¥15,000
プリンタ複合機設定	業務用大型プリンター複合機の設定を実施。	¥15,000
TV チューナー設定	テレビを視聴できるように設定。	¥15,000
レクチャー30 分(基本ソフト以外)	パソコンの初歩を卒業された方への中級レクチャーを実施。	¥15,000
その他内蔵機器取付設定	LAN ボード以外の内蔵機器の取付設定を実施。	¥15,000
その他特殊作業	上記に当てはまらない高度な設定や手数料。	¥15,000
パソコンリカバリー(OS 再インストール)	パソコンの OS 再インストール作業。	¥27,000

3. 買取サポートのサービス内容

買取サポートは、利用者からの要請に応じて、弊社が利用者に対し、利用者の使用している機器の買い取り先を紹介するサービスをいい、株式会社パシフィックネット（以下「買取業者」といいます）を買い取り先として紹介した場合は、下記の条件が適用されるものとします。なお、弊社が、利用者に対して、買取業者以外のその他第三者を紹介した場合には、下記条件の内容が変更となることがあります。

(1) 買取対象機器は、デスクトップパソコン・ノートパソコン・フィーチャーフォン・スマートフォン・タブレットとなります。
(2) 買取対象期間は、メーカー発表の発売月を起算とし、60 ヶ月以内となります。
(3) 買取希望機器を買取業者の指定住所への送付後は、一切の返品対応は不可となります。
(4) 買取希望機器の送付方法は、郵送のみとなります。
(5) 郵送時の送料は全額利用者の負担となります。
(6) 破損、汚れ、買取対象期間外の機器は、本サービスにて受付できかねます。
(7) 買取金額の支払は、弊社が取り決めた手続きが完了した月の、翌月第三週に利用者へ入金されます。
(8) 買取業者が定めた買取希望機器送付時の必要書面に不足があり、不足が発生した月の翌月末まで必要手続きが完了しない場合、送付された機器は処理し、買取金額は支払われません。